

VU Research Portal

Veldonderzoek leesvaardigheid Amsterdam Zuidoost

Achbab, Samir

2015

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

Achbab, S. (2015). *Veldonderzoek leesvaardigheid Amsterdam Zuidoost*.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl

LECTORAAT MANAGEMENT VAN CULTUURVERANDERING

VELDONDERZOEK LEESVAARDIGHEID AMSTERDAM ZUIDOOST

Oktober 2015

CREATING TOMORROW

Samir Achbab MSc



COLOFON

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Fieldlab Zuidoost. Het lectoraat Management van Cultuurverandering ondersteunt organisaties door onderzoek en advies over de ontwikkeling van organisatie- en gemeenschapsculturen, zodat hun maatschappelijke opdracht beter kan worden gerealiseerd. Het lectoraat maakt deel uit van het HvA speerpunt Urban Management dat zich ten doel stelt de uitvoeringskracht van professionals en organisaties in de metropool Amsterdam te versterken.

Auteur

Samir Achbab MSc

De auteur wil graag zijn dank uitspreken aan de opleiding Bestuurskunde en Djimo van Berlo (voormalig stagiaire van het lectoraat). Zij hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de totstandkoming van dit rapport.

© Hogeschool van Amsterdam

Oktober 2015

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van een volledige bronvermelding.

Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie

Lectoraat Management van Cultuurverandering

Wibautstraat 80-86

Postbus 1025

1000 BA Amsterdam

www.hva.nl/akmi

www.hva.nl/cultuurverandering

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
2. ONDERZOEKSONTWERP.....	6
3. GEBIEDSANALYSES	10
4. RESULTATEN VELDONDERZOEK	11
5. CONCLUSIE	21
LITERATUUR	23
BIJLAGE: TAALVERKENNER PASPOORT	24

1. INLEIDING

Aanleiding

In de regio Amsterdam is Urban Management van de Hogeschool van Amsterdam een belangrijke samenwerkingspartner van stadsdeel Zuidoost. Urban Management wil een bijdrage leveren aan het versterken van de uitvoeringskracht van publieke organisaties. Het lectoraat Management van Cultuurverandering van Urban Management speelt een belangrijke rol in het meten van laaggeletterdheid en het signaleren van vindplaatsen van laaggeletterden. Dit onderzoek is in opdracht van het Fieldlab Zuidoost. Dr. Alex Straathof is als lector eindverantwoordelijk voor het lectoraat.

Context

Vanuit internationaal perspectief bestaat er een lange traditie van het meten en verklaren van laaggeletterdheid. Uit onderzoek van de OESO blijkt dat er 1,3 miljoen laaggeletterden in Nederland zijn (Buisman, Allen, Fouarge, Houtkoop & Van der Velden, 2013). In 2014 heeft Urban Management in opdracht van de landelijke organisatie Stichting Lezen & Schrijven een lokaal veldonderzoek verricht naar leesvaardigheid in Amsterdam Nieuw-West. Uit dat onderzoek kwam een duidelijk beeld naar voren van de mate van leesvaardigheid in het stadsdeel.

Maatschappelijke relevantie

Geletterdheid is het gebruiken van gedrukte en geschreven informatie om te functioneren in de maatschappij, om eigen doelen te bereiken en om eigen kennis en mogelijkheden te ontwikkelen (Houtkoop, Allen, Buisman, Fouarge & Van der Velden, 2012). Mensen die laaggeletterd zijn hebben moeite met lezen en schrijven. Daardoor zijn ze niet in staat gedrukte of geschreven informatie te gebruiken en kunnen hierdoor minder goed functioneren in de samenleving, thuis en op het werk (Houtkoop et al., 2012). Mensen die op het niveau van laaggeletterdheid zitten beschikken over een elementair basisvocabulaire en kunnen alleen eenvoudige informatie uit korte zinnen en teksten halen. Daarnaast hebben ze moeite om verschillende soorten informatie te vergelijken, te contrasteren of te beredeneren (Buisman et al., 2013). In de moderne kenniseconomie is geletterdheid echter een fundamentele voorwaarde voor duurzame inzetbaarheid op de arbeidsmarkt, zelfredzaamheid van burgers en sociale cohesie. Laaggeletterdheid hangt daarmee samen met burgerschap en maatschappelijke participatie.

Probleemstelling

Laaggeletterdheid is een erkend maatschappelijk probleem en staat de laatste jaren nadrukkelijk op de politiek-bestuurlijke agenda. De cijfers over laaggeletterdheid zijn verontrustend. Volgens het onderzoek van de OESO geldt landelijk 12% procent van de beroepsbevolking als laaggeletterd, voor Amsterdam was al bekend dat 16% behoort tot die categorie (Buisman en Houtkoop, 2014). Uit eerder veldonderzoek van het lectoraat Management van Cultuurverandering komen veel hogere uitkomsten naar voren dan de cijfers die al bekend waren: 27% van de beroepsbevolking in Amsterdam Nieuw-West is hoogstwaarschijnlijk onvoldoende leesvaardig. De hoogste percentages zijn te vinden in Slotermeer Noordoost (41%) en Slotermeer Zuidwest en Geuzenveld (allebei 37%) (Achbab, Fukkink, Straathof & Faddegan, 2015). Leesvaardigheid is een noodzakelijke voorwaarde voor geletterdheid. Dat betekent dus dat het probleem van laaggeletterdheid in een aantal delen van Amsterdam mogelijk groter is dan men denkt. Dat geldt waarschijnlijk ook voor Amsterdam Zuidoost. Veel van die problematiek is verborgen laaggeletterdheid waardoor de populatie moeilijk te bereiken is.

Doelstelling

Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van de mate van leesvaardigheid in stadsdeel Zuidoost. Leesvaardigheid wordt gezien als een cruciale voorwaarde voor geletterdheid. Momenteel bestaat er te weinig kennis in welke delen van Zuidoost laaggeletterden precies zijn te vinden. Door meer inzicht te creëren in de mate van leesvaardigheid in gebieden in Amsterdam kan er beleid worden ontwikkeld om meer mensen te bereiken voor scholing of andere aanpakken. Op deze manier kan er een bijdrage worden geleverd aan een effectieve aanpak van laaggeletterdheid.

Methode

Om de doelstelling te kunnen bereiken is er een veldonderzoek verricht met de Taalverkenner Paspoort. De Taalverkenner Paspoort is een betrouwbaar en valide meetinstrument dat in 3 minuten kan worden ingevuld. Het is in 2013 in samenwerking met verschillende deskundigen ontwikkeld en gevalideerd en is geschikt voor omvangrijke veldonderzoeken. De cesuur ligt bij ≥ 4 voor een voldoende Taalverkenner Paspoort score. Bij scores van 4-6 vragen goed is er een indicatie van matig tot goed leesvaardig. Bij scores van 0-3 vragen goed is er een indicatie van onvoldoende leesvaardigheid. (Achbab, Fukkink, Straathof & Faddegon, 2015). De data is verwerkt in een SPSS-database waarna statistische analyses uitgevoerd zijn.

Veldonderzoek

Studenten Bestuurskunde hebben in februari en maart 2015 een veldonderzoek uitgevoerd waarbij de Taalverkenner Paspoort is ingezet. Op die manier is data verkregen voor de database. Ongeveer 75 studenten van het 1^e jaar van de opleiding Bestuurskunde, zes projectcoaches en de onderzoeksleider van het lectoraat Management van Cultuurverandering waren betrokken bij dit onderzoek. In het veldonderzoek zijn in een aantal geselecteerde gebieden bewoners van Zuidoost benaderd. Deze gebieden zijn in overleg met het stadsdeel en het Fieldlab bepaald. Het gaat om Bijlmer Oost en Bijlmer Centrum.

Respondenten

De onderzoekspopulatie bestaat uit bewoners van Zuidoost. De studenten hebben in het stadsdeel respondenten op straat geworven door mensen aan te spreken. Hiervoor kregen ze een training vanuit de opleiding en werden ze begeleid door de projectcoaches. Daarnaast hebben studenten ook respondenten geworven door gebruik te maken van de sociale infrastructuur in Zuidoost (welzijnsinstellingen, buurthuizen et cetera). De afname van de Taalverkenner Paspoort was op basis van anonimiteit. Hiermee wordt de privacy van respondenten gewaarborgd.

Opbouw rapport

Dit rapport bestaat in totaal uit vijf hoofdstukken. In hoofdstuk 2 wordt het onderzoeksontwerp behandeld. Hoofdstuk 3 bevat de gebiedsanalyses van de twee onderzochte gebieden in Amsterdam Zuidoost. In hoofdstuk 4 komen het veldonderzoek en de resultaten aan de orde. In hoofdstuk 5 kan men de conclusies vinden die voortvloeien uit de analyses van het veldonderzoek. In de bijlage zit de Taalverkenner Paspoort.

2. ONDERZOEKSONTWERP

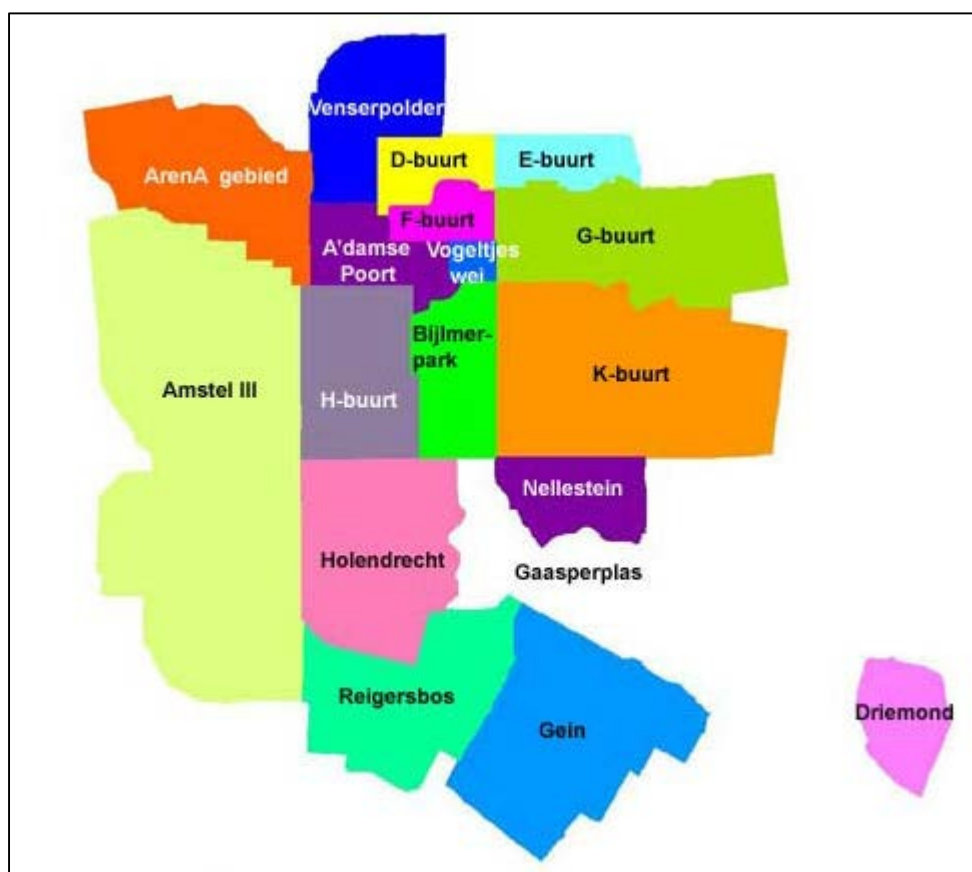
2.1 INLEIDING

In de periode februari-maart 2015 is de Taalverkenner Paspoort ingezet in een project van de opleiding Bestuurskunde. Ongeveer 75 studentonderzoekers (1^e jaars Bestuurskunde) hebben, onder begeleiding van zes projectcoaches, 1.104 respondenten geïnterviewd. De onderzoeksgegevens zijn in het statistische verwerkingsprogramma SPSS ingevoerd. Dit heeft geleid tot een database waarin de ruimtelijke verspreiding van leesvaardigheidsniveau gekoppeld wordt aan opleidingsniveau, culturele en etnische achtergrond en arbeidsstatus.

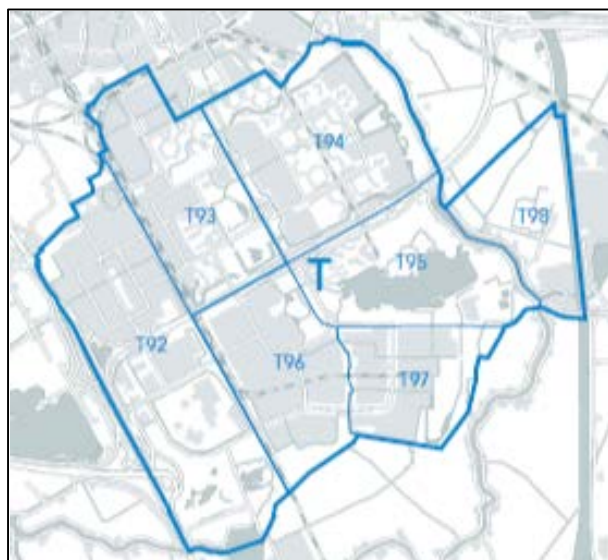
Geografische bepaling onderzoek en schaalniveau

Het onderzoek heeft zich geconcentreerd in verschillende buurten in Amsterdam Zuidoost. Voor de data-analyse van de vindplaatsen is uitgegaan van de buurtcombinaties. Hiermee bevinden we ons op een laag lokaal schaalniveau. Een buurtcombinatie bestaat uit een aantal buurten en is een aaneengesloten gedeelte van het grondgebied van een gemeente, waarvan de grenzen zo veel mogelijk zijn gebaseerd op sociaal-geografische kenmerken (www.amsterdam.nl).

Figuur 1: Kaart Amsterdam Zuidoost



Figuur 2: Buurtcombinaties Zuidoost



In tabel 1 is een overzicht te vinden van de verschillende buurtcombinaties en buurten in stadsdeel Zuidoost.

Tabel 1: Buurtcombinaties en buurten

Buurtcombinaties	Buurten
T92 Amstel III/Bullewijk	Hoofdcentrum Zuidoost, Amstel III deel A/B Noord, Amstel III deel C/D Noord, Amstel III deel A/B Zuid, Amstel III deel C/D Zuid
T93 Bijlmer Centrum (D, F, H)	Venserpolder West, Venserpolder Oost, D-buurt, F-buurt, Amsterdamse Poort, Hoptille, Rechte H-buurt, Hakfort/Huigenbos, Huntum, Vogeltjeswei, Bijlmerpark West
T94 Bijlmer Oost (E, G, K)	E-buurt, G-buurt West, Bijlmermuseum Noord, Kortvoort, Kelbergen, K-buurt Midden, K-buurt Zuidoost, K-buurt Zuidwest, Grunder/Koningshoef, G-buurt Oost, Kantershof, Bijlmerpark Oost
T95 Nellestein	L-buurt, Gaasperpark, Gaasperplas
T96 Holendrecht/Reigerbos	Holendrecht West, Reigersbos Noord, Holendrecht Oost, Gaasperdam Noord, Gaasperdam Zuid, Reigersbos Midden, Reigersbos Zuid
T97 Gein	Gein Noordwest, Gein Zuidwest, Gein Noordoost, Gein Zuidoost
T98 Driemond	Dorp Driemond, Landelijk Gebied Driemond

2.2 STEEKPROEFKADER

De onderzoekspopulatie bestond uit inwoners van stadsdeel Zuidoost die tot de potentiële beroepsbevolking behoren. Volgens het CBS is dat het deel van de bevolking dat gelet op zijn leeftijd in aanraking komt voor deelname aan het arbeidsproces. In Nederland zijn dit alle inwoners tussen de 15-65 jaar (www.cbs.nl).

Steekproef

Het is onmogelijk om alle inwoners van stadsdeel Zuidoost te onderzoeken en daarom moest een selectie worden gemaakt, een zogenaamde steekproef (Van Thiel, 2009).

De respons van de steekproef was 1.104 respondenten. De studenten hebben het veldonderzoek verricht in twee hoofdgebieden in Amsterdam Zuidoost: in de buurtcombinaties Bijlmer Centrum en Bijlmer Oost. In de twee gebieden zijn ook respondenten aangetroffen die woonachtig zijn in overige buurtcombinaties. Deze respondenten zijn ook meegenomen in de analyse van de totaalresultaten (maar uiteraard niet in de analyse van de twee hoofdgebieden).

De studenten hebben mensen op straat aangesproken en ook aangebeld bij mensen thuis, zowel overdag als in de avond. Daarnaast hebben ze ook respondenten geworven door gebruik te maken van de sociale infrastructuur binnen het stadsdeel. Verschillende studentengroepen hebben ook geënquêteerd bij buurthuizen, welzijnsinstellingen en huizen van de wijk.

Verdeling respons per buurtcombinatie

In tabel 2 is per buurtcombinatie de respons in absolute aantallen te vinden. Alleen de buurtcombinaties Bijlmer Centrum en Bijlmer Oost zijn meegenomen in de analyse van de vindplaatsen. De overige buurtcombinaties hadden daarvoor een te lage respons. De aantallen van de overige buurtcombinaties zijn wel meegenomen in de overall analyses.

Tabel 2: Frequentie per buurtcombinatie

T92 Amstel III/Bullewijk	18
T93 Bijlmer Centrum (D,F,H)	406
T94 Bijlmer Oost (E,G,K)	572
T95 Nellestein	6
T96 Holendrecht/Reigerbos	22
T97 Gein	21
T98 Driemond	5

Representativiteit

Steekproeven dienen te voldoen aan een aantal relevante kwaliteitseisen. Eén daarvan is representativiteit. De steekproef dient een goed afspiegeling te zijn van de populatie waarnaar je als onderzoeker wilt generaliseren (Hart, Boeije, Hox, 2009).

Van de steekproef was 52,9% man en 47,1% vrouw. Verder was 70,8% van de steekproef allochtoon (waarvan 45,8% 1^e generatie en 25,0% 2^e generatie) en 29,2% autochtoon. De verdeling in de steekproef komt nagenoeg overeen met de verdeling in de populatie van Amsterdam Zuidoost. Volgens de cijfers van de dienst Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) van de gemeente Amsterdam is 73,2% van de bevolking in Amsterdam Zuidoost allochtoon en 26,8% autochtoon. Er is dus sprake van een representatieve steekproef.

Minimale steekproefomvang per buurtcombinatie

Een andere relevante kwaliteitseis is de minimale steekproefomvang. De steekproef dient een minimaal aantal respondenten te hebben om iets kunnen zeggen over de populatie. De vraag is nu wat per buurtcombinatie de minimale steekproefomvang moet zijn.

De grootte van de benodigde geschikte steekproef wordt veelal bepaald door de grootte van de populatie, de gewenste betrouwbaarheid, de nauwkeurigheid en de foutmarge waarmee uitspraken kunnen worden gedaan die een zo goed mogelijk beeld van de werkelijkheid geven.

De foutmarge is de positieve of negatieve afwijking die men toestaat op het steekproefresultaat, 5% is een reguliere keuze. Daar is in de berekeningen ook voor gekozen.

Het betrouwbaarheidsniveau is de waarschijnlijkheid dat de steekproef die men heeft gekozen relevant was voor de verkregen resultaten. Een betrouwbaarheidsniveau van bijvoorbeeld 95% betekent dat men in 95% van de gevallen dezelfde resultaten zou krijgen in geval van hertest. Reguliere keuzes voor het betrouwbaarheidsniveau zijn 90%, 95% en 99%. Het betrouwbaarheidsniveau verlagen tot beneden de 90% wordt niet aanbevolen.

Via de steekproefcalculator zijn er berekeningen gemaakt ([www.steekproefcalculator](http://www.steekproefcalculator.nl)). In tabel 3 staat per buurtcombinatie de gewenste minimale steekproefomvang. Het blijkt dat de twee buurtcombinaties voldoen aan de vereiste steekproefgrootte bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%.

Tabel 3: minimale steekproefomvang per buurtcombinatie

Buurtcombinatie	Populatie beroepsbevolking	Respons	Betrouwbaar heidsniv.90%	Betrouwbaar heidsniv.95%	Betrouwbaar heidsniv.99%
T93 Bijlmer Centrum	17.237	388	267	376	639
T94 Bijlmer Oost	18.666	561	267	377	641

3. GEBIEDSANALYSES

Deze paragraaf is gebaseerd op de gebiedsanalyses van de gemeente Amsterdam. In de gebiedsanalyses wordt een beeld gegeven hoe de verschillende gebieden in de stad er voor staan. De analyses krijgen een vervolg in de gebiedsagenda en dienen als onderlegger voor de gebiedsagenda 2016-2019. De gebiedsanalyses vormen het jaarlijkse startpunt van de Amsterdamse gebiedscyclus. Iedere analyse beschrijft de toestand en ontwikkeling van één van de 22 gebieden in de stad. Daarbij is zowel gebruik gemaakt van statistieken en onderzoeksgegevens als van signalen uit de buurt die professionals in het gebied opvangen. De gebiedsanalyses zijn een gezamenlijk product van de dienst Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) van de gemeente Amsterdam en de stadsdelen.

Bijlmer Centrum

Het gebied Bijlmer Centrum bestaat uit de buurtcombinatie Bijlmer Centrum (D,F,H) en het bedrijventerrein Amstel III/Bullewijk. Bijlmer Centrum is, samen met Bijlmer Oost, onderdeel van de Bijlmermeer dat in de jaren '60 en '70 is gebouwd. Het gebied kende een strikte scheiding tussen de verschillende functies: wonen, werken, recreëren en verkeer. Veel bewoners van Bijlmer Centrum hebben een Surinaamse (18%), Ghanese (12%) of Antilliaanse (6%) achtergrond. De sociaal-economische positie van bewoners van Bijlmer Centrum is ongunstig. Zo hebben drie van de tien huishoudens een laag inkomen en een laag opgeleid gezinshoofd (versus 15% in Amsterdam). De geregistreerde werkloosheid ligt hier hoger dan gemiddeld (18% versus 12%). Zestien procent van de bewoners heeft geen regie over het eigen leven (versus 10%) en ook komt ernstige eenzaamheid veel vaker voor dan gemiddeld (19% versus 11%). Bijlmer Centrum is een gebied met veel jeugdigen: 22% is jonger dan 18 jaar versus 18% in Amsterdam. Daarnaast wonen er veel studenten in dit gebied (6% versus 1% Amsterdam). Bewoners van Bijlmer Centrum zijn minder dan gemiddeld tevreden over hun eigen buurt. Zij geven deze een 6,8 (Amsterdam 7,4) en de verwachte ontwikkeling van de buurt een 6,0 (Amsterdam 7,1). De tevredenheid over de buurt is wel sterk toegenomen sinds 2001 (rapportcijfer 5,4).

Bijlmer Oost

Bijlmer Oost vormt samen met Bijlmer centrum de Bijlmermeer en ligt in het oostelijk deel ervan. Het gebied bestaat uit de buurten E,G en K en is gebouwd in de jaren '60 en '70 volgens de principes van de functionele stad. Het gebied kende een strikte scheiding tussen de verschillende functies: wonen, werken, recreëren en verkeer. Als gevolg van problemen rond het beheer van de flats en openbare ruimte is begin jaren '90 begonnen met de vernieuwing van de Bijlmermeer. Een groot deel van de oorspronkelijke flats van tien verdiepingen in een zeskantige honingraatsstructuur, is daarbij vervangen door eengezinswoningen, studentenwoningen en appartementen, vaak in de koopsector. De vernieuwing in de G-buurt is vrijwel afgerond, in de E- en K-buurt ligt nog een woningbouwopgave. Veel bewoners zijn van Surinaamse (34%), Ghanese (12%) en Antilliaanse herkomst. Met de vernieuwing is de leefbaarheid in de Bijlmer sterk verbeterd. Aan de sociaal-economische positie van de bewoners is minder veranderd en veel huishoudens hebben weinig te besteden. De sociaal-economische positie van de inwoners is gemiddeld genomen zwak. Ruim een kwart van de huishoudens heeft een laag inkomen en een gezinshoofd met een lage opleiding, 27% versus gemiddeld 15% in Amsterdam. Ook het aantal geregistreerde werklozen ligt met 18% ver boven het gemiddelde van 12%. De zelfredzaamheid is in Bijlmer Oost onder gemiddeld: 15% ervaart geen regie over het eigen leven, versus 10% gemiddeld in Amsterdam.

Bijlmer Oost is een jonge wijk, er zijn veel jongeren tot 18 jaar, met name in de E- en J-buurt. Veel van de jongeren in dit gebied groeien op in een kwetsbare situatie, welke veroorzaakt wordt door een combinatie van risicofactoren, zoals het opleidingsniveau van de ouders, het hoge aandeel minimahuishoudens (28% versus 21% in Amsterdam), immigratieproblematiek en het hoge aandeel eenoudergezinnen (17% versus 9% in Amsterdam). Bewoners uit Bijlmer Oost zijn gemiddeld tevreden over hun eigen buurt. Zij geven deze een 7,2 (Amsterdam 7,4) en de verwachte ontwikkeling van de buurt is sterk toegenomen sinds 2001 (rapportcijfer 5,9).

4. RESULTATEN VELDONDERZOEK

4.1 KENMERKEN ONDERZOEKSPOPULATIE

Met behulp van beschrijvende statistiek zal de ruwe data overzichtelijk worden gemaakt. In deze paragraaf zal via een frequentieverdeling worden weergegeven hoe vaak de categorieën van de variabelen voorkomen. Op die manier wordt er inzicht gegeven in de kenmerken van de onderzoekspopulatie.

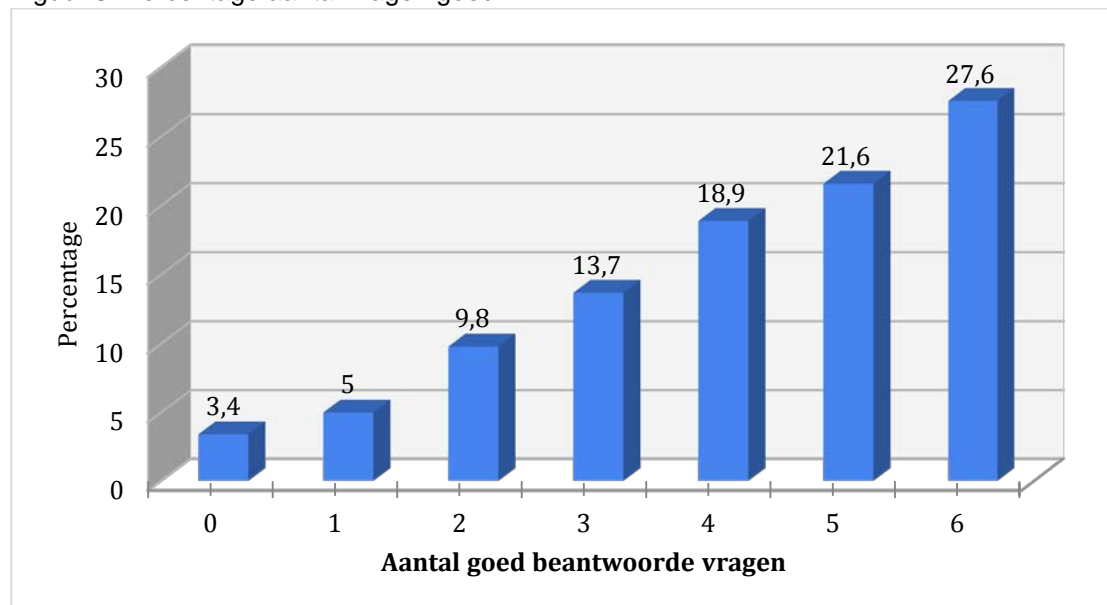
Tabel 1: Kenmerken onderzoekspopulatie

Variabele	Categorie	Percentage
Geslacht	Man	52,9 %
	Vrouw	47,1 %
Leeftijdsklasse	15-24 jaar	28,0 %
	25-34 jaar	23,7 %
	35-44 jaar	18,0 %
	45-55 jaar	18,8 %
	55-65 jaar	11,4 %
Arbeidsmarkstatus	Werkend	61,3 %
	Niet werkend	38,7 %
Etniciteit	Autochtoon	29,2 %
	Allochtoon 1 ^e generatie	45,8 %
	Allochtoon 2 ^e generatie	25,0 %
Opleidingsniveau	Laagopgeleid (tot en met mbo2)	46,2 %
	Middelbaar opgeleid (tot en met mbo4)	31,1 %
	Hoogopgeleid (hbo en wo)	22,7 %
Beroepssectoren	Industrie	4,1 %
	Bouw	7,5 %
	Handel en horeca	30,9 %
	Transport	7,7 %
	Financiële en zakelijke dienstverlening	10,1 %
	Overige dienstverlening	12,2 %
	Openbaar bestuur	0,8 %
	Onderwijs	5,7 %
	Zorg en welzijn	13,6 %
	Overig	7,4 %

4.1 SCORES

In het veldonderzoek hebben 1.104 respondenten die woonachtig zijn in stadsdeel Zuidoost en behoren tot de potentiële beroepsbevolking deelgenomen aan de steekproef. Daarvan is 32% onvoldoende leesvaardig. Deze groep heeft 0-3 vragen goed beantwoord.

Figuur 3: Percentage aantal vragen goed

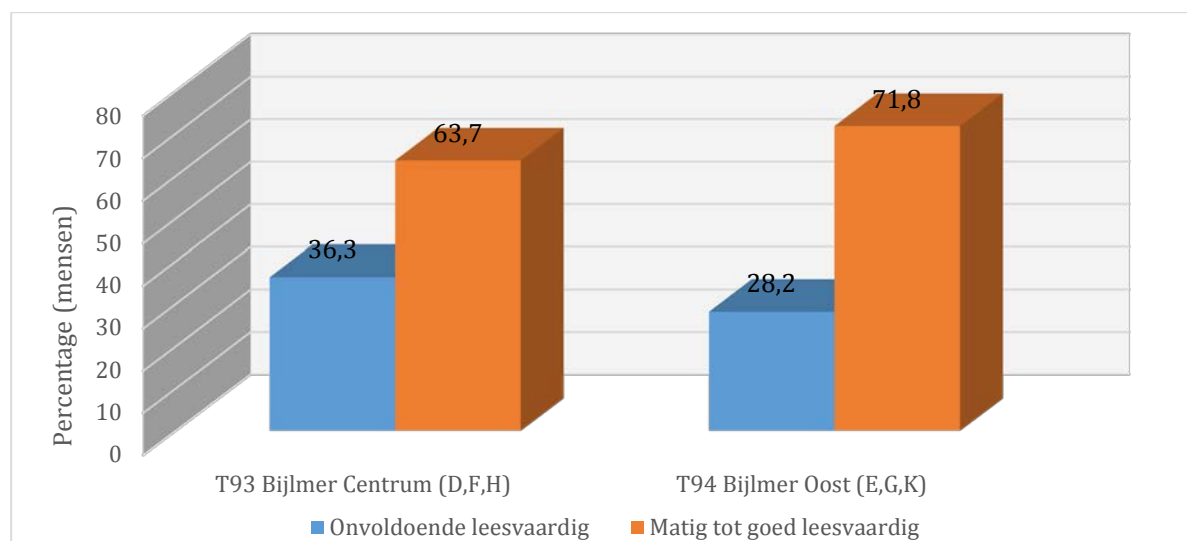


4.2 VINDPLAATSEN

Uitkomsten

Volgens het veldonderzoek is 32% van de beroepsbevolking in Zuidoost onvoldoende leesvaardig. Er zijn twee hoofdgebieden onderzocht, de buurtcombinaties Bijlmer Centrum en Bijlmer Oost. In Bijlmer Centrum is het percentage onvoldoende leesvaardigheid 36,3% en in Bijlmer Oost 28,2%.

Figuur 4: Scores Taalverkenner Paspoort buurtcombinaties Zuidoost



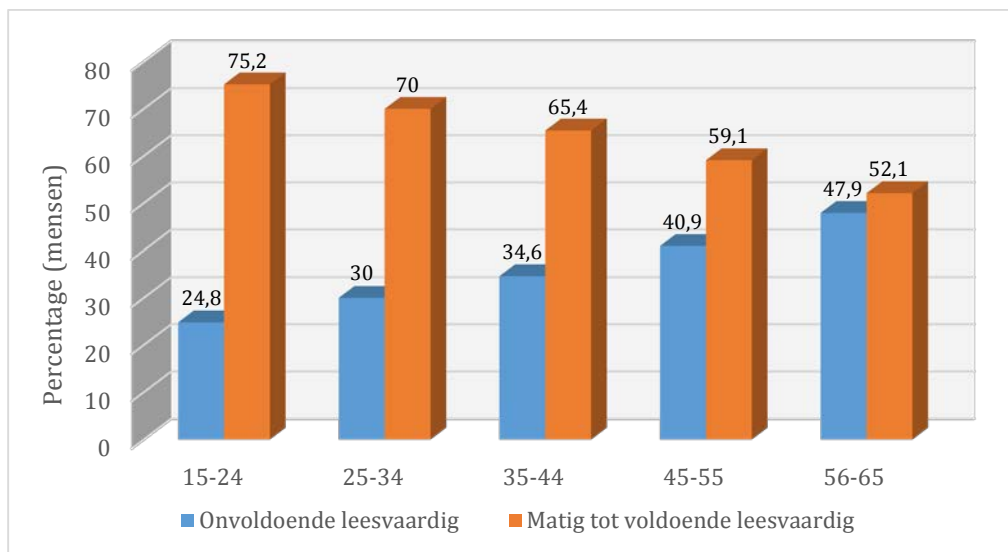
4.3 PROFIEL

Achtergrondkenmerken

Leeftijd

Uit eerdere onderzoeken blijkt dat laaggeletterdheid vaker onder ouderen voorkomt. Leeftijd heeft een negatief effect op taalvaardigheden: hoe ouder, hoe lager het niveau (Buisman en Houtkoop, 2014). De bevindingen uit het veldonderzoek komen overeen met deze resultaten uit eerdere onderzoeken. Er is sprake van een trapsgewijze toename naarmate de leeftijd toeneemt. Onder ouderen loopt het percentage onvoldoende leesvaardigheid op van 40,9% onder de 45- tot en met 55-jarigen tot 47,9% onder de 56- tot en met 65-jarigen.

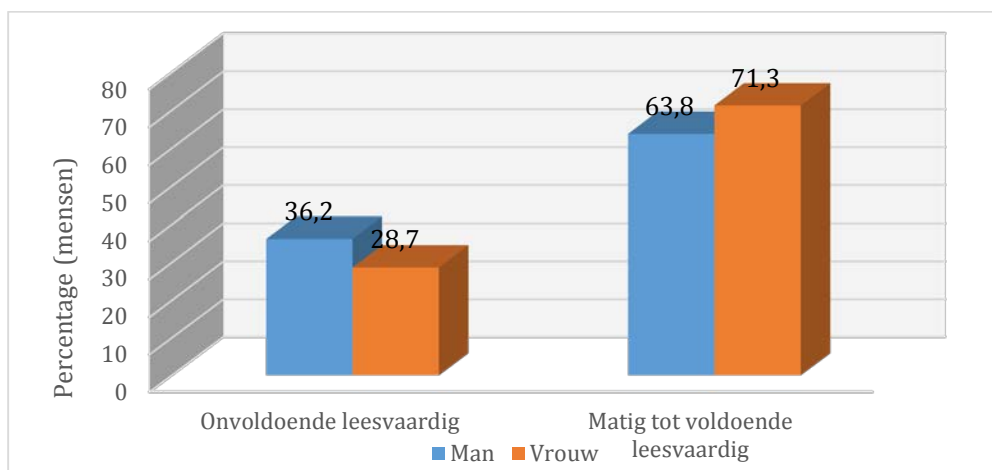
Figuur 5: Scores Taalverkenner Paspoort naar leeftijdsklassen



Geslacht

Volgens de resultaten uit eerder onderzoek zijn in de man-vrouwverdeling vrouwen vaker laaggeletterd (Buisman en Houtkoop, 2014). Dit veldonderzoek laat een ander resultaat zien, namelijk dat mannen vaker onvoldoende leesvaardig zijn dan vrouwen: 36,2% versus 28,7%. Een verklaring kan de specifieke Amsterdamse context zijn: de gemeente Amsterdam heeft het afgelopen decennium namelijk heel veel geïnvesteerd in onderwijs voor vrouwen.

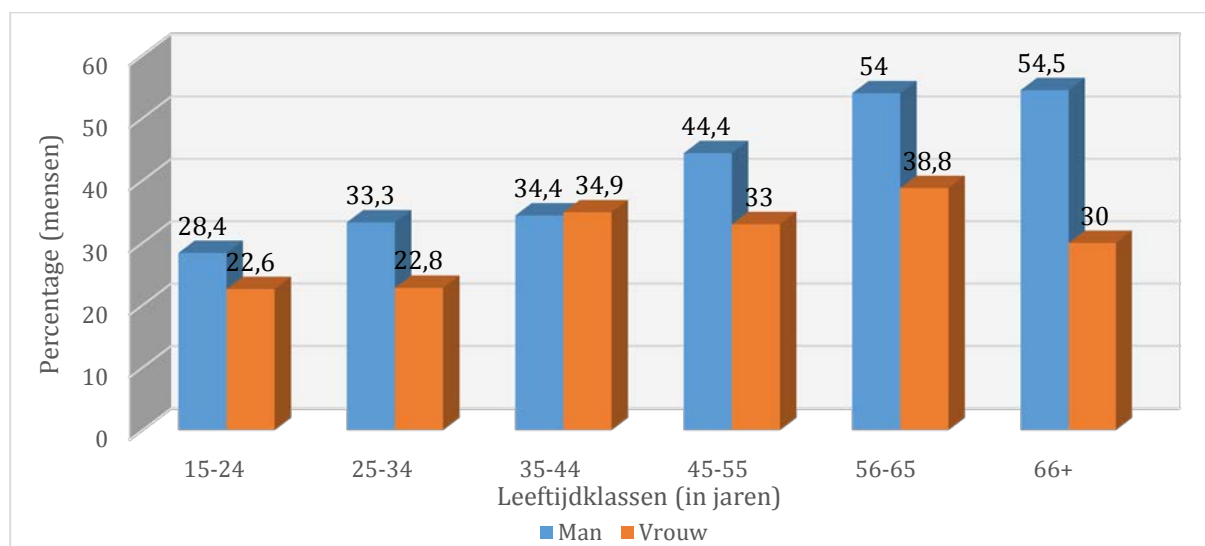
Figuur 6: Scores Taalverkenner Paspoort naar geslacht



Leeftijd nader bekeken

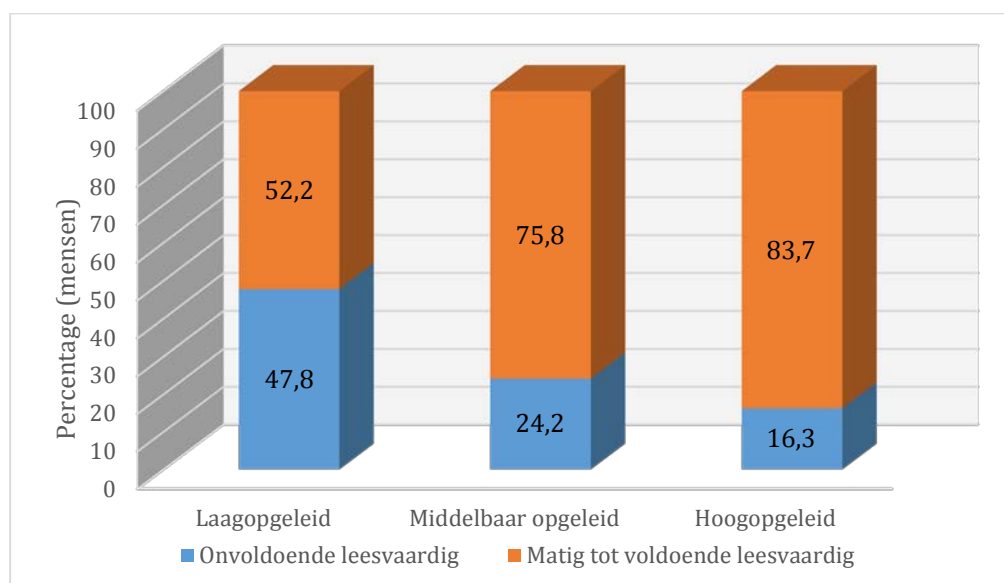
Uit de resultaten van dit veldonderzoek blijkt dat onvoldoende leesvaardigheid vaker onder ouderen voorkomt. Als we nauwkeuriger kijken naar de verschillende leeftijdsklassen dan valt op dat in bijna elke leeftijdsklasse vrouwen relatief betere leesvaardigheden hebben. Vanaf de leeftijdsklasse 56-65 jaar neemt het verschil tussen mannen en vrouw flink toe: 54% bij de mannen tegenover 38,8% bij de vrouwen. Vanaf 66+ neemt het verschil nog meer toe: 54,5% bij de mannen tegenover 30% bij de vrouwen.

Figuur 7: Scores Taalverkenner Paspoort naar leeftijd gecorrigeerd voor geslacht

*Opleiding*

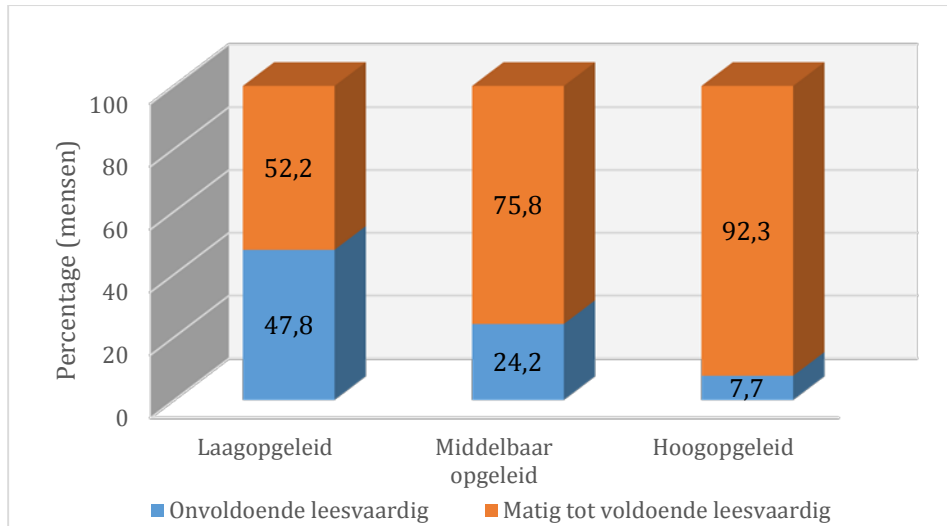
Uit de resultaten van eerder onderzoek blijkt dat er een sterke relatie is tussen onderwijs en kernvaardigheden zoals taalvaardigheid (Buisman en Houtkoop, 2014). Dat blijkt ook uit dit veldonderzoek. Tussen de verschillende opleidingsniveaus kan men grote verschillen vinden. Ongeveer 48% van de mensen die laagopgeleid is bezit onvoldoende leesvaardigheden. Het percentage onvoldoende leesvaardigheid neemt scherp af zodra een mbo 3-4 opleiding is afgerond. Van de mensen die middelbaar opgeleid zijn is ongeveer 24% onvoldoende leesvaardig. Bij de groep hoogopgeleiden is dat percentage 16,3%.

Figuur 8: Scores Taalverkenner Paspoort naar opleiding



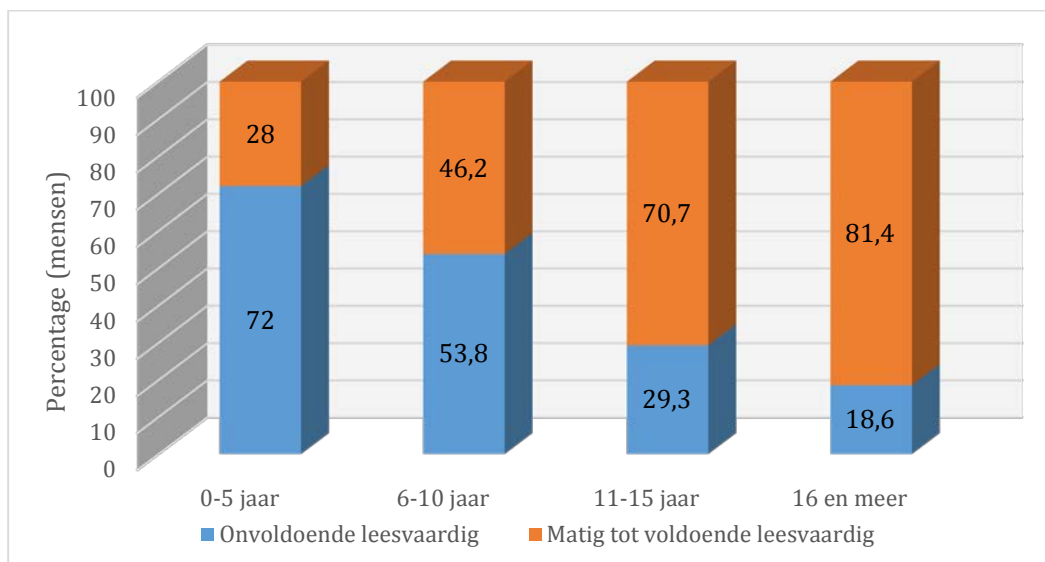
Binnen de steekproef treffen we hoogopgeleide (hbo/wo) allochtonen van de 1^e generatie aan die de Taalverkenner Paspoort niet goed hebben gemaakt. Het kan zijn dat er hier tweedetaalverwervers tussen zitten die kort in Nederland zijn en die vloeiend kunnen lezen en schrijven in een andere taal. Er zijn dan geen fundamentele taalproblemen. Problemen met lezen en schrijven zijn dan slechts een tijdelijk probleem. Als we deze groep buiten beschouwing laten bij de analyse blijkt dat het percentage onvoldoende leesvaardigheid onder de hoogopgeleiden nog veel lager wordt, namelijk 7,7%.

Figuur 9: Scores Taalverkenner Paspoort naar opleiding minus hoogopgeleide tweedetaalverwervers



De sterke relatie tussen onderwijs en taalvaardigheid wordt ook bevestigd door figuur 10. Naarmate het aantal genoten opleidingsjaren toeneemt stijgt het leesvaardigheidsniveau. Het percentage onvoldoende leesvaardigheid bij mensen die 0-5 opleidingsjaren hebben is 72%. Dit neemt af tot 53,8% bij 6-10 opleidingsjaren, 29,3% bij 11-15 opleidingsjaren en 18,6% bij 16 en meer opleidingsjaren.

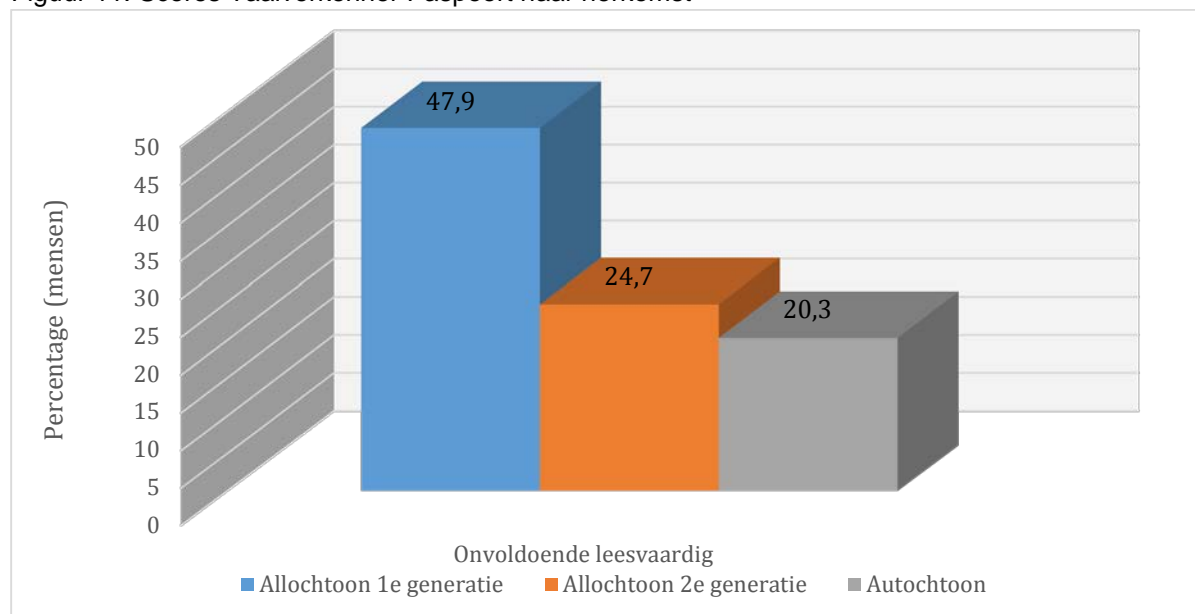
Figuur 10: Scores Taalverkenner Paspoort naar opleidingsjaren



Herkomst

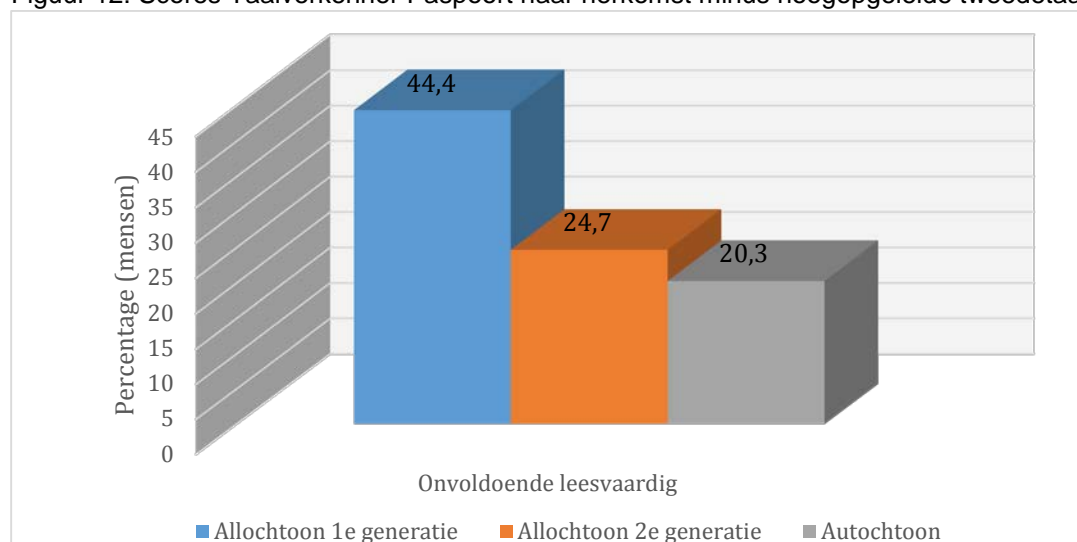
Uit het PIAAC-onderzoek komt naar voren dat laaggeletterden sterk zijn oververtegenwoordigd onder eerste generatie allochtonen (Buisman en Houtkoop, 2014). De resultaten van dit veldonderzoek bevestigen een groot gebrek aan leesvaardigheden bij deze subgroep. Uit dit veldonderzoek blijkt dat onvoldoende leesvaardigheid in hoge mate aanwezig is onder allochtonen van de 1^e generatie: 47,9%. De percentages bij allochtonen van de 2^e generatie en autochtonen zijn ook hoog maar liggen een stuk lager, respectievelijk 24,7% en 20,3%. Verder valt het kleine verschil op tussen allochtonen van de 2^e generatie en autochtonen.

Figuur 11: Scores Taalverkenner Paspoort naar herkomst



Binnen de steekproef treffen we hoogopgeleide (hbo/wo) allochtonen van de 1^e generatie aan die de Taalverkenner Paspoort niet goed hebben gemaakt. Het kan zijn dat er hier tweedetaalverwerpers tussen zitten die kort in Nederland zijn en die vloeiend kunnen lezen en schrijven in een andere taal. Er zijn dan geen fundamentele taalproblemen. Problemen met lezen en schrijven zijn dan slechts een tijdelijk probleem. Als we deze groep buiten beschouwing laten bij de analyse blijkt dat het percentage onvoldoende leesvaardigheid onder allochtonen van de 1^e generatie iets lager wordt maar niet substantieel: van 47,9% naar 44,4%. Het percentage onvoldoende leesvaardigheid bij de andere groepen blijft uiteraard hetzelfde

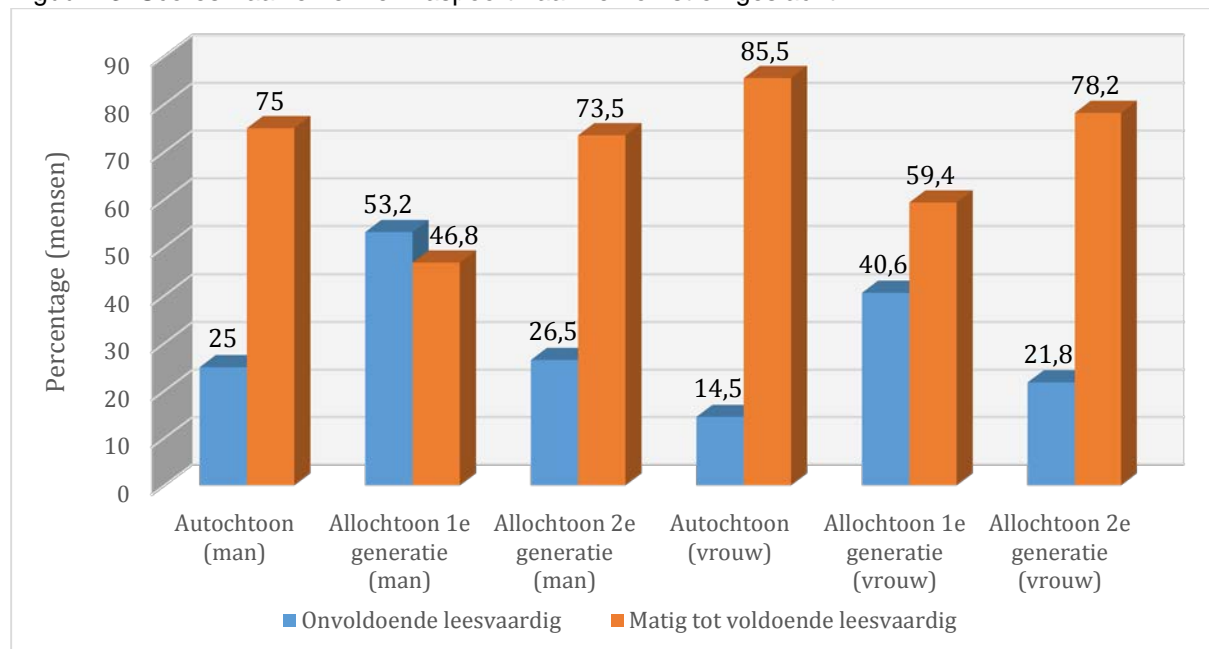
Figuur 12: Scores Taalverkenner Paspoort naar herkomst minus hoogopgeleide tweedetaalverwerpers



Herkomst nader bekeken

Uit de resultaten van dit veldonderzoek blijkt dat onvoldoende leesvaardigheid sterk aanwezig is bij allochtonen van de 1^e generatie. Als we dit corrigeren naar geslacht dan zien we een hoog percentage onvoldoende leesvaardigheid onder allochtone mannen en vrouwen van de 1^e generatie, namelijk 53,2% en 40,6%. Verder valt het grote verschil tussen autochtone mannen en autochtone vrouwen ook op, namelijk 25% versus 14,5%.

Figuur 13: Scores Taalverkenner Paspoort naar herkomst en geslacht

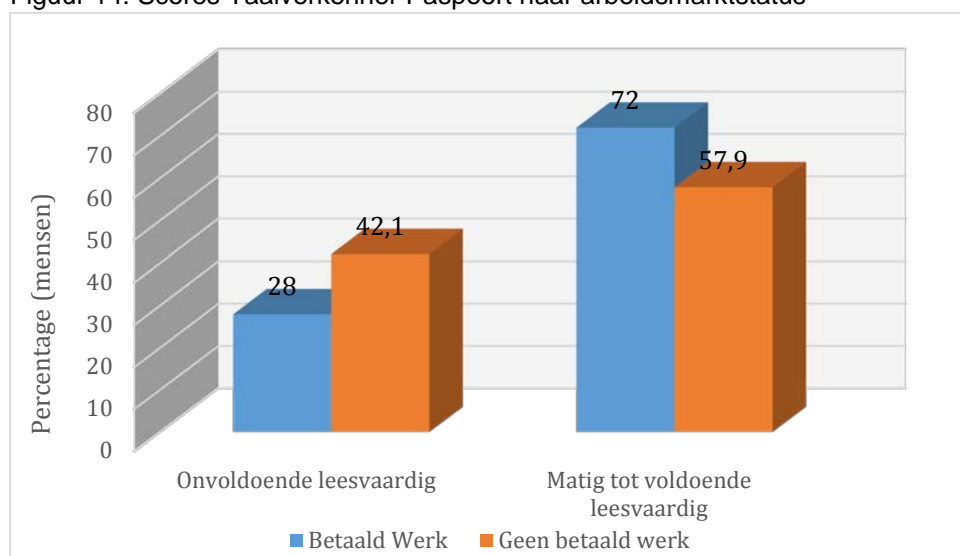


Participatie op de arbeidsmarkt

Arbeidsmarktstatus

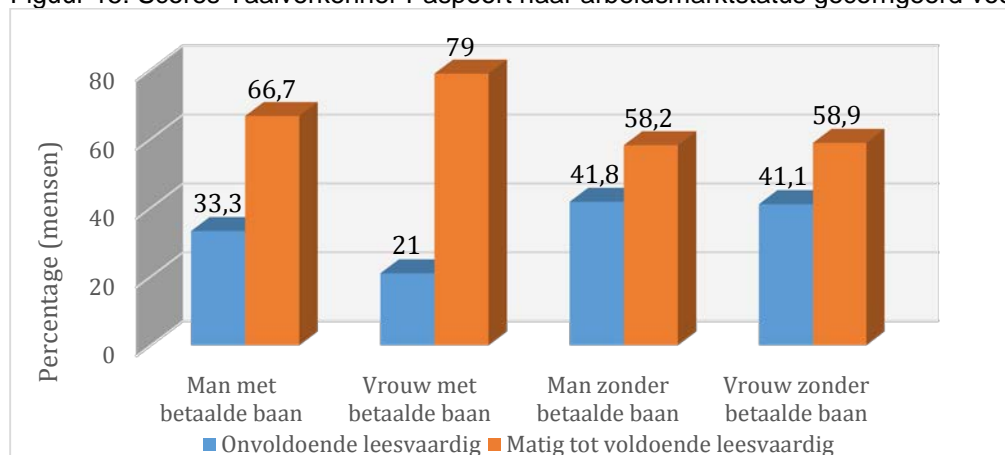
Volgens het PIAAC-onderzoek zijn er duidelijke verschillen in mate van leesvaardigheden op het gebied van arbeidsmarktparticipatie. Dat wordt in dit veldonderzoek bevestigd. Van de groep werklozen heeft 42,1% onvoldoende leesvaardigheden en bij de groep mensen met een baan is dat percentage 28%. Dit zijn veel hogere uitkomsten dan de cijfers die al bekend waren. Uit het PIAAC-onderzoek uit 2014 kwam naar voren dat 16,2% van de werklozen laaggeletterd was, tegenover zo'n 9% van de werkenden (Buisman en Houtkoop, 2014). Het hoge percentage van dit veldonderzoek heeft uiteraard te maken met het hoge werkloosheidspercentage binnen stadsdeel Zuidoost dat hoger is dan het Amsterdams gemiddelde (www.ois.amsterdam.nl).

Figuur 14: Scores Taalverkenner Paspoort naar arbeidsmarktstatus



Als we specifiek kijken naar de relatie tussen arbeidsmarktstatus en geslacht dan vallen de hoge percentages van mannen en vrouwen zonder baan op (allebei rond 41%). Maar wat meer opvalt is het hoge percentage mannen met baan dat onvoldoende leesvaardig is (33%). Dit percentage verschilt aanzienlijk ten opzichte van het percentage van de vrouwen (21%). Deze groep, mannen die participeren op de arbeidsmarkt maar die moeite hebben met lezen en schrijven, zijn een moeilijk te bereiken groep.

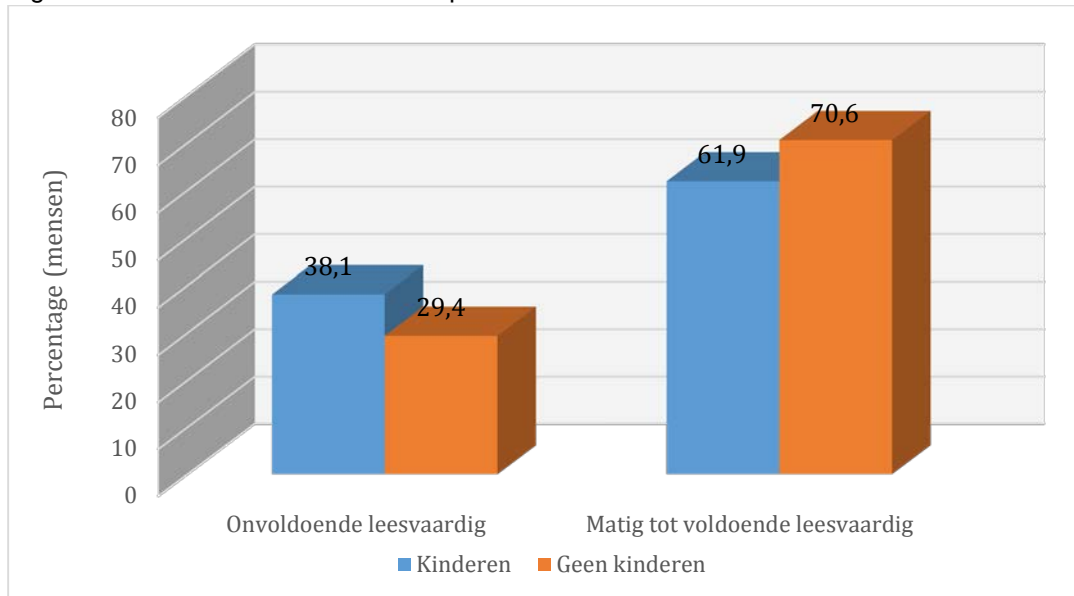
Figuur 15: Scores Taalverkenner Paspoort naar arbeidsmarktstatus gecorrigeerd voor geslacht



Gezinssamenstelling

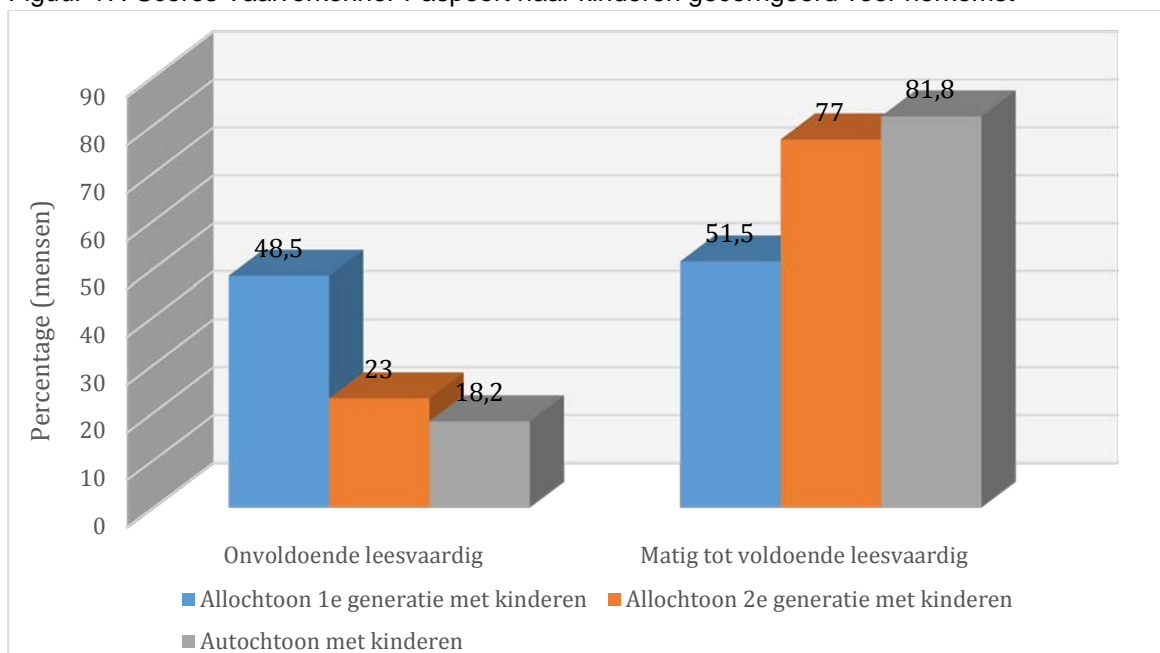
Indien we specifiek kijken naar de gezinssamenstelling dan valt op dat er binnen de groep mensen die onvoldoende leesvaardig zijn ouders met kinderen een oververtegenwoordigde groep vormen. Het percentage onvoldoende leesvaardigheid is onder ouders met kinderen hoger (38,1%) dan onder volwassenen zonder kinderen (29,4%).

Figuur 16: Scores Taalverkenner Paspoort naar volwassenen met of zonder kinderen



Indien we nog specifiek kijken naar de achtergrond van ouders dan valt het zeer hoge percentage van de allochtonen 1^e generatie op. Het percentage onvoldoende leesvaardigheid onder allochtonen van de 1^e generatie is 48,5%. Dit percentage is betekenisrijk omdat het probleem van onvoldoende leesvaardigheid in stand kan worden gehouden doordat ouders geen actieve bijdrage kunnen leveren aan de taalontwikkeling van hun kinderen.

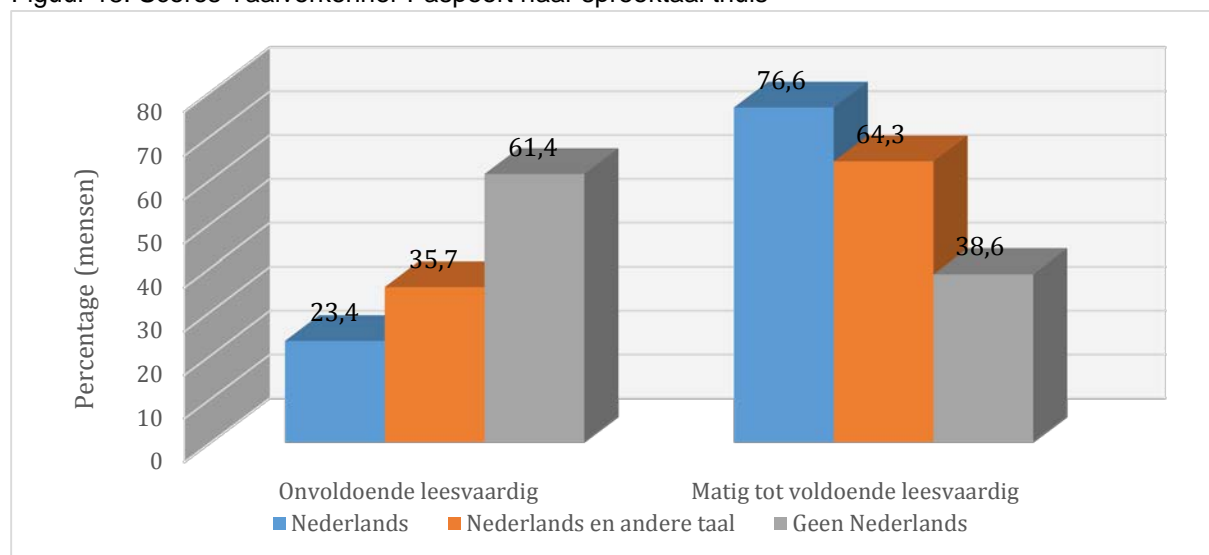
Figuur 17: Scores Taalverkenner Paspoort naar kinderen gecorrigeerd voor herkomst



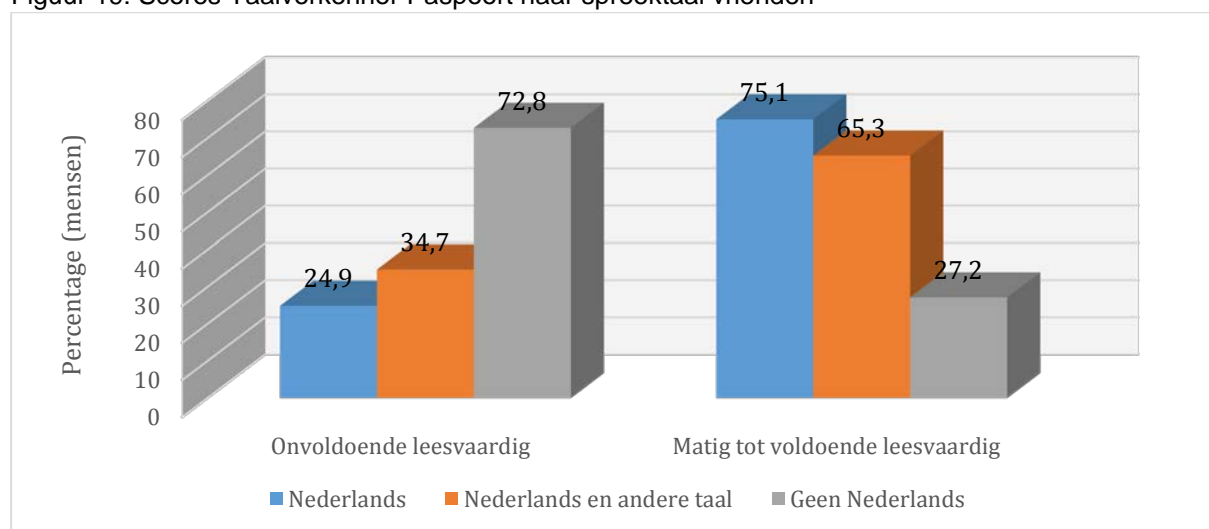
Gesproken talen in de sociale omgeving

Er is een verband tussen gebrekkige leesvaardigheid en het niet spreken van Nederlands thuis of met vrienden. Uit onderstaande grafieken blijkt dat onvoldoende leesvaardigheid sterk aanwezig is bij mensen die in de sociale omgeving geen Nederlands spreken.

Figuur 18: Scores Taalverkenner Paspoort naar spreektaal thuis



Figuur 19: Scores Taalverkenner Paspoort naar spreektaal vrienden



5. CONCLUSIE

In dit onderzoek brengen we het leesvaardigheidsniveau in Amsterdam Zuidoost in kaart: omvang, vindplaatsen en profiel. Leesvaardigheid is een cruciale voorwaarde voor geletterdheid.

De cijfers zijn verontrustend. Uit dit veldonderzoek komen veel hogere uitkomsten naar voren dan de cijfers die al bekend waren. Landelijk geldt twaalf procent van de bevolking als laaggeletterd, voor Amsterdam was al bekend dat zestien procent behoort tot die categorie (Buisman en Houtkoop, 2014). Uit dit onderzoek blijkt dat gemiddeld 32% van de beroepsbevolking in Amsterdam Zuidoost onvoldoende leesvaardig is. Dit percentage is 30,2% indien we hoogopgeleide allochtonen van de 1^e generatie buiten beschouwing laten. Het percentage blijft dus verontrustend hoog.

In stadsdeel Zuidoost zijn twee gebieden onderzocht. Uit het onderzoek komen hoge percentages onvoldoende leesvaardigheid naar voren. In Bijlmer Centrum is 36,3% van de beroepsbevolking onvoldoende leesvaardig en in Bijlmer Oost 28,2%.

Deze hoge percentages hebben uiteraard te maken met de lagere sociaal-economische status van de twee buurtcombinaties. Het gemiddeld inkomen per persoon en het gemiddeld besteedbaar inkomen per huishouden is veel lager dan het Amsterdams gemiddelde en het gemiddelde van Zuidoost. Bijlmer Centrum en Bijlmer Oost scoren ongunstig op werkloosheid. Het aandeel geregistreerde werklozen ligt met 18% ver boven het Amsterdamse gemiddelde van 12%. In Bijlmer Centrum hebben drie van de tien huishoudens een laag inkomen en een gezinshoofd met een lage opleiding, versus gemiddeld 15% in Amsterdam. In Bijlmer Oost is dat percentage 27% (www.ois.amsterdam.nl).

Als we een profiel schetsen van de groep mensen die onvoldoende leesvaardig zijn dan zien we dat ze ouder zijn, een laag opleidingsniveau hebben, vaak geen Nederlands spreken in hun sociale omgeving en ook vaak geen baan hebben. Binnen stadsdeel Zuidoost is een onvoldoende leesvaardigheidsniveau in hoge mate aanwezig binnen de groep eerste generatie allochtonen.

De groep kunnen we nog verder in kaart brengen door risicogroepen te identificeren.

1. *Oudere mannen zijn een risicogroep:*

Opvallend is dat mannen significant slechter scoren dan vrouwen: 36,2% van de mannen in de onderzoeksgebieden blijkt onvoldoende leesvaardig versus 28,7% van de vrouwen. Dit verschil neemt toe naarmate de leeftijd hoger wordt. Vanaf de leeftijdsklasse 56-65 jaar neemt het verschil tussen mannen en vrouw flink toe: 54% bij de mannen tegenover 38,8% bij de vrouwen. Vanaf 66+ neemt het verschil nog meer toe: 54,5% bij de mannen tegenover 30% bij de vrouwen. Het hoogste percentage onvoldoende leesvaardigheid binnen dit onderzoek is te vinden bij allochtone mannen van de 1^e generatie, namelijk 53,2%.

Wellicht wordt de betere positie van vrouwen veroorzaakt doordat er het afgelopen decennium door de gemeente Amsterdam veel inspanning is gericht op de ontwikkeling van vrouwen (65% van de taalcursisten is vrouw).

Wat verder opvalt is het hoge percentage onvoldoende leesvaardigheid bij autochtone mannen (25%) en mannen met een betaalde baan, 33% versus 21% bij vrouwen met een betaalde baan. Dit zijn subgroepen waar verborgen laaggeletterdheid te vinden is. Het gaat om mannen die bijvoorbeeld participeren op de arbeidsmarkt maar die moeite hebben met lezen en schrijven. Dit is een moeilijk te bereiken groep. Deze bevinding kan leiden tot nadere prioritering in beleid en onderzoek. Dit kan tevens leiden tot inzet van meer alternatief taalaanbod en vindstrategieën gericht op onvoldoende leesvaardige mannen met een baan.

2. *Grote gezinnen zijn een risicogroep:*

Er is een hoog percentage onvoldoende leesvaardigheid onder ouders met meerdere kinderen, namelijk 38,1%. Dit percentage is nog hoger bij allochtone ouders van de 1^e generatie, 48,5%. In dergelijke gezinnen nemen kinderen taken, waar taalvaardigheid voor nodig is, over van hun ouders maar we constateren ook dat die kinderen zelf op taalbeheersing minder goed scoren dan gemiddeld. Dit wijst op een risico in de taalontwikkeling. De conclusie is dat een groot aantal kinderen opgroeit in gezinnen waar ouders niet goed kunnen lezen en schrijven waardoor de kans groot is dat de problematiek in stand blijft. Deze conclusie onderstreept het belang van

taaltrajecten gericht op onvoldoende leesvaardige ouders. Ouders spelen een grote rol in de ontwikkeling van hun kinderen en het voorkomen van achterstanden. Taal voor Thuis van Stichting Lezen en Schrijven en Taal met Ouders van de Hogeschool van Amsterdam zijn voorbeelden van trajecten die zich richten op de betrokkenheid van ouders bij de ontwikkeling van kinderen.

LITERATUUR

Achbab, S., Fukkink, R., Straathof, A. & Faddegon, K. (2015). *Validatie Taalverkenner Paspoort en 1^e veldonderzoek Amsterdam Nieuw-West*. Amsterdam: HvA Publicaties.

Boeije, H.R., 't Hart, H. & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Buisman, M., Allen, J. Fouarge, D. Houtkoop, W. & Velden, R. van der (2013). *PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. Resultaten van de Nederlandse survey 2012*. 's-Hertogenbosch: ECBO: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Buisman, M. & Houtkoop, W. (2014). *Laaggeletterdheid in kaart*. 's-Hertogenbosch: ECBO: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

CBS. *Opleidingsniveau*.

<http://www.cbs.nl/nl-NL/menu/methoden/toelichtingen/alfabet/o/opleidingsniveau3.htm>

Gemeente Amsterdam. *Buurtcombinatie*.

<http://www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie-diensten/dbi/stelselpedia/gebieden-index/catalogus/buurtcombinatie/>

Gemeente Amsterdam. *Gebiedsanalyses*.

<http://www.os.amsterdam.nl/nieuws/gebiedsanalyses-gebiedsgericht-werken>

Houtkoop, W., Allen, J., Buisman, M., Fouarge, D., Van der Velden, R. (2012). *Kernvaardigheden in Nederland*. 's-Hertogenbosch: ECBO: Expertisecentrum Beroepsonderwijs.

Steekproefcalculator.

<http://www.steekproefcalculator.nl>

Thiel, S. van, (2007). *Bestuurskundig onderzoek: een methodologische inleiding*. Bussum, Coutinho.

BIJLAGE: TAALVERKENNER PASPOORT

Vragenlijst

1. In welke straat woont u?
.....
2. Wat is uw postcode? (verplicht in te vullen)
.....
3. Ben u: man/vrouw (omcirkelen)
4. Bent u?
 - ☐ Getrouwd
 - ☐ Alleenstaand
 - ☐ Samenwonend
 - ☐ Weduwe/weduwnaar
5. Wat is uw geboortedatum?
.....
6. Heeft u?
 - ☐ Betaald werk (vanaf 12 uur per week)
 - ☐ Betaald werk (minder dan 12 uur per week)
 - ☐ Een uitkering (ga verder met vraag 9)
 - ☐ Geen betaald werk en ook geen uitkering (ga verder met vraag 9)
7. Aantal uur betaald werk per week:
.....
8. In welke sector bent u werkzaam? (het is mogelijk om meerdere opties aan te kruisen)
 - ☐ Industrie en energie
 - ☐ Bouw
 - ☐ Handel & horeca
 - ☐ Transport
 - ☐ Financiële en zakelijke dienstverlening
 - ☐ Overige dienstverlening
 - ☐ Openbaar bestuur
 - ☐ Onderwijs
 - ☐ Zorg en welzijn
 - ☐ Overig nl.
9. In welk land bent u geboren?
.....
10. In welk jaar bent u in Nederland komen wonen? (alleen invullen als u buiten Nederland bent geboren)
.....
11. In welk(e) land(en) zijn uw ouders geboren?
.....

12. In welk(e) land(en) heeft u op school gezeten?

.....

13. Hoogst genoten opleidingsniveau:

- ☐ Nooit of slechts enkele jaren op school gezeten
- ☐ Basisonderwijs / lager onderwijs
- ☐ Praktijkonderwijs, speciaal voortgezet onderwijs
- ☐ VMBO (vroeger huishoudschool, lts, lhno, lbo, mavo)
- ☐ MBO niveau 1-2 (vroeger Streekschool)
- ☐ MBO niveau 3-4
- ☐ HAVO
- ☐ VWO
- ☐ HBO
- ☐ WO

14. Opleidingsjaren: hoeveel jaar onderwijs heeft u gehad? (totaal, dus inclusief basisschool)

- ☐ 0-5 jaar
- ☐ 6-10 jaar
- ☐ 11-15 jaar
- ☐ 16-of meer

15. Heeft u kinderen?

A: Ja (ga verder met vraag 16)

B: Nee (ga verder met vraag 17)

16. Hoeveel kinderen heeft u?

.....

17. Welke taal of talen spreekt u thuis?

.....

18. Welke taal of talen spreekt u met uw vrienden?

.....

19. Heeft u Nederlandse taallessen/cursus gevolgd nadat u van school bent gegaan?

A: Ja, cursus Nederlands als tweede taal of Inburgeringscursus (ga verder met vraag 20)

B: Ja, lees- en schrijfcursus voor Nederlanders (ga verder met vraag 20)

C: Nee (ga verder met vraag 22)

20. Waar heeft u taallessen/cursus gevolgd?

- ☐ ROC
- ☐ Commerciële instelling
- ☐ Vrijwilligersorganisatie, nl
- ☐ Anders, nl.
- ☐ Weet ik niet

21. Wat was voor u een reden/motivatie om taallessen/cursussen te volgen? (ga na deze vraag verder met vraag 23)

- ☐ Nodig voor mijn werk/vrijwilligerswerk
- ☐ Ik wil een opleiding volgen
- ☐ Betere sociale contacten
- ☐ Ik wil dingen zelf doen (mijn eigen administratie doen, officiële brieven lezen etc.).

- ☐ Mijn kind(eren) (bijvoorbeeld kinderen voorlezen)
☐ Anders, nl.

22. Wat zou voor u een reden/motivatie zijn om taallessen/cursus te gaan volgen?

- ☐ Nodig voor mijn werk/vrijwilligerswerk
☐ Ik wil een opleiding volgen
☐ Betere sociale contacten
☐ Ik wil dingen zelf doen (mijn eigen administratie doen, officiële brieven lezen etc.).
☐ Mijn kind(eren) (bijvoorbeeld kinderen voorlezen)
☐ Anders, nl.

23. Wilt u graag taallessen volgen?

- ☐ Ja (naam en telefoonnummer vragen en doorgeven aan onderzoeksleider)
☐ Nee

Voor de interviewer (verplicht in te vullen):

Hoe heb je de respondent gevonden?

- Op straat aangesproken
- Bij huis aangebeld
- Op een bepaalde locatie,
namelijk.....

Wat is de naam van de straat?

.....

Als je op een bepaalde locatie de respondent hebt gevonden, noteer dan de naam van de locatie

.....

Een nieuw paspoort aanvragen



Zo werkt het:

<i>Aanvragen</i>	<i>U koopt een nieuw paspoort op het gemeentehuis. U moet het paspoort eerst aanvragen. Maak een afspraak op het stadhuis of ga erheen tijdens de inloopuren.</i>
------------------	---

<i>Betalen en ophalen</i>	<i>U moet uw paspoort betalen bij de aanvraag. Na vijf werkdagen kunt u het ophalen. U krijgt hier geen bericht van.</i>
---------------------------	--

<i>Zelf aanvragen</i>	<i>U kunt het paspoort alleen zelf aanvragen en ophalen. U kunt niet iemand anders machtigen om een paspoort voor u aan te vragen.</i>
-----------------------	--

<i>Voorwaarden</i>	<i>U moet ingeschreven staan in de gemeente waar u uw paspoort aanvraagt. Of hier een postadres hebben. Verder moet u de Nederlandse nationaliteit hebben.</i>
--------------------	--

Dit moet u meenemen:

<i>Eén kleurenpasfoto</i>	<i>De foto moet aan speciale eisen voldoen. Ga naar een professionele fotograaf en zeg dat de pasfoto voor uw paspoort is.</i>
---------------------------	--

<i>Al uw Nederlandse en buitenlandse reisdocumenten. Ook als ze niet meer geldig zijn.</i>	<i>Hebt u geen oud reisdocument meer? Dus geen oud paspoort of identiteitskaart? Neem dan een ander identiteitsbewijs mee, bijvoorbeeld een rijbewijs.</i>
--	--

Hebt u geen ander identiteitsbewijs? Dan vertelt de medewerker van het stadhuis wat u moet doen.

Vragen

Lees eerst de tekst en beantwoord dan de volgende vragen:

1. Kun je op elk moment van de dag een paspoort aanvragen?

.....

2. Krijg je een bericht als je paspoort klaar is?

.....

3. Kan een inwoner van Amsterdam overal in Nederland een paspoort aanvragen?

.....

4. Wat moet je meenemen als je een paspoort aanvraagt?

.....

5. Wat kun je meenemen als je geen oud paspoort of identiteitskaart hebt?

.....

6. Wat gebeurt er als je geen oud reisdocument of ander identiteitsbewijs hebt?

.....

Behaalde score: goed

☐ Geadviseerd om een taalcursus te volgen

☐ De respondent is gestopt omdat hij/zij aangaf de leestekst niet te kunnen lezen/ te begrijpen

☐ De respondent is gestopt omdat hij/zij aangaf de vragen niet te begrijpen

☐ De respondent is gestopt om een andere reden, namelijk.....

© Hogeschool van Amsterdam
Oktober 2015

AMSTERDAMS KENNISCENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE INNOVATIE
Lectoraat Management van Cultuurverandering
Wibautstraat 80-86
Postbus 1025
1000 BA Amsterdam
www.hva.nl/akmi